

Polizei, BOS & Sicherheit –  
Schnittstellen der Praxis



Eugen Röttinger

# Krisenkommunikation im öffentlichen Sicherheitssektor

Professionalisierung, Kompetenzanforderungen  
und Strategien behördlicher Pressesprecher



**Nomos**



## Polizei, BOS & Sicherheit – Schnittstellen der Praxis

Herausgegeben von

Prof. Dr. Raphael Röttinger

Hon.-Prof. Eugen Röttinger

Stephen Köppe

MMag. Florian M. Liepold

Christian Pillardeaux

Prof. Christian Kaunert

Dr. Joshua Sinai

Rudi Heimann

Band 3

Eugen Röttinger

# Krisenkommunikation im öffentlichen Sicherheitsektor

Professionalisierung, Kompetenzanforderungen  
und Strategien behördlicher Pressesprecher



**Nomos**

© Titelbild: stock.adobe.com – Oleksandr

**Die Deutsche Nationalbibliothek** verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7560-3600-4 (Print)

ISBN 978-3-7489-6755-2 (ePDF)



Onlineversion  
InLibra

1. Auflage 2026

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2026. Gesamtverantwortung für Druck und Herstellung bei der Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

*Für Leonie und Elias*



## Hinweis zur Veröffentlichungsversion

Diese Veröffentlichung basiert auf der inhaltlichen Weiterentwicklung einer früheren akademischen Forschungsarbeit.

Sämtliche personenbezogenen, organisationsbezogenen und vertraulichen Daten – insbesondere Interviewinhalte – wurden vollständig entfernt oder in generische Aussagen überführt.

Die Publikation verwendet ausschließlich öffentlich zugängliche Quellen, Normen und wissenschaftliche Literatur.

Sie stellt eine eigenständige wissenschaftliche Ausarbeitung dar und ist nicht vollständig identisch mit einer Hochschulabschlussarbeit.

### *Gendererklärung*

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbeziehungen und personenbezogenen Hauptwörtern in dieser Arbeit die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.



## Geleitwort

Das Kommunikationszeitalter steht in voller Blüte. Nie zuvor standen uns mehr Kommunikationskanäle zur Verfügung, nie zuvor konnten wir andere schneller kontaktieren und informieren. Die digitale Technik hat Grenzen überwunden. Jeder kann heute sein Handy in die Höhe halten, einen Stream starten und bewegte Bilder samt Tönen live um die ganze Welt schicken. Zugleich haben die klassischen Medien ihr „Monopol“ auf die Massenkommunikation verloren. Sie stehen in Konkurrenz zu sozialen Medien, Influencern und Bloggern, die teilweise enorme Reichweiten haben.

Das alles hat Auswirkungen auf die journalistische Arbeit, aber auch auf die Tätigkeit in sicherheitsbehördlichen Pressestellen. Der Zeitdruck ist auf beiden Seiten gestiegen. Die Redaktionen möchten möglichst schnell informieren und zugleich ihrem Anspruch an journalistische Sorgfalt und wahrheitsgetreue Berichterstattung gerecht werden. Die Pressestellen wollen die Redaktionen bei der Erfüllung ihrer gesellschaftlich bedeutsamen Aufgabe bestmöglich unterstützen, müssen dafür aber ihrerseits Informationen erheben und sorgfältig bewerten, um wahrheitsgetreu Auskunft geben zu können.

Im skizzierten Spannungsfeld ist der Pressesprecher trotz aller Kommunikationstechnik der zentrale Faktor. Mit fachlicher Expertise und kommunikativer Kompetenz vermittelt er zwischen Behörde und Redaktion und trägt dabei im Idealfall den Bedürfnissen beider Seiten Rechnung. Im Fall polizeilicher Ermittlungen muss der Pressesprecher beispielsweise darauf achten, die Aufklärungsarbeit nicht zu gefährden; zugleich muss er im Rahmen der Möglichkeiten dem presserechtlich verbrieften Auskunftsanspruch genügen.

Dass das eine Gratwanderung bedeutet, bei der selbst erfahrene Pressesprecher ins Straucheln geraten können, zeigt sich namentlich in Krisen- und Notfallsituationen. Die gesteigerte mediale Aufmerksamkeit kann den Zeit- und Erledigungsdruck und somit auch das Fehlerrisiko deutlich erhöhen. Deshalb begrüße ich die vorliegende wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der „Krisenkommunikation im öffentlichen Sicherheitssektor“

*Geleitwort*

und insbesondere die abschließenden Handlungsempfehlungen, die Impulse für die Praxis geben können.

**Martin Rößler**

Staatssekretär im Hessischen Ministerium des Innern, für Sicherheit und Heimatschutz

## Geleitwort

Krisen- und Einsatzlagen stellen die Polizei regelmäßig vor eine doppelte Herausforderung: Einerseits gilt es, schnell, entschlossen und professionell zu handeln, um Menschen zu schützen und Gefahren abzuwehren. Andererseits ist eine verlässliche, verständliche und verantwortungsvolle Kommunikation erforderlich. In einer vernetzten Öffentlichkeit, in der sich Informationen und Gerüchte binnen Minuten verbreiten, ist Kommunikation kein bloßes Begleitelement des Einsatzes, sondern ein sicherheitsrelevanter Bestandteil der Gefahrenabwehr.

Gerade in dynamischen Lagen – etwa nach schweren Gewalttaten, Terroranschlägen, Amoklagen, Großbränden, Unwetter- und Hochwasserereignissen oder bei sicherheitsrelevanten Großveranstaltungen – erwartet die Bevölkerung Orientierung: Was ist passiert? Welche Bereiche sind betroffen? Welche Schutzmaßnahmen sind erforderlich? Wo gibt es verlässliche Informationen? Diese Fragen dulden keinen Aufschub. Gleichzeitig bewegen sich polizeiliche Pressestellen in einem besonderen Spannungsfeld: Transparenz und Schnelligkeit müssen mit dem Schutz laufender Ermittlungen, der operativen Taktik, dem Persönlichkeitsschutz sowie der Würde von Betroffenen und Opfern in Einklang gebracht werden.

Wer in der Polizei kommuniziert, kommuniziert stets innerhalb rechtlicher und ethischer Leitplanken. Die Veröffentlichung von Täterwissen kann Ermittlungen gefährden; Angaben zu Kräftenansatz, Einsatzmitteln oder taktischen Maßnahmen können die Sicherheit der eingesetzten Kolleginnen und Kollegen beeinträchtigen; vorschnelle Zahlen oder ungesicherte Aussagen können Vertrauen beschädigen, Ängste verstärken oder Fehlverhalten auslösen. Professionelle Krisenkommunikation bedeutet daher, Unsicherheiten transparent zu benennen, Fakten sorgfältig zu prüfen, Informationen fortlaufend zu aktualisieren und zugleich klare, handlungsorientierte Botschaften bereitzustellen.

Das vorliegende Buch setzt genau an dieser Schnittstelle an. Es verbindet wissenschaftliche Modelle der Krisenkommunikation mit praxisnahen Standards, Rollenbildern und Handlungsempfehlungen und beschreibt, welche Kompetenzen Pressesprecherinnen und Pressesprecher in Krisen- und Notfallsituationen tatsächlich benötigen. Aus polizeilicher Sicht ist besonders hervorzuheben, dass der Autor die besondere Logik von Einsatzla-

gen konsequent berücksichtigt: den hohen Zeitdruck, die häufig unvollständige Informationslage, die Notwendigkeit abgestimmter Botschaften zwischen beteiligten Behörden und Organisationen sowie die wachsende Bedeutung sozialer Medien als Lage- und Kommunikationsraum.

Die besondere Qualität dieser Arbeit liegt nicht zuletzt in der beruflichen Biografie des Autors. Eugen Röttinger bringt als ehemaliger Journalist und Mitglied einer Chefredaktion ein tiefes Verständnis für mediale Arbeitsweisen, journalistische Logiken und öffentliche Erwartungshaltungen mit. Zugleich hat er sich – auch jenseits klassischer beruflicher Laufbahnen – bewusst wissenschaftlich weiterqualifiziert und im fortgeschrittenen Lebensalter u.a. den Masterstudiengang M. Sc. Krisen- und Notfallmanagement erfolgreich abgeschlossen. Diese Verbindung aus langjähriger Medienpraxis, akademischer Fundierung und persönlichem Engagement verleiht dem Buch eine besondere Glaubwürdigkeit und Relevanz.

Krisenkommunikation ist dabei immer auch Teil polizeilicher Führungsverantwortung. Sie erfordert strategisches Denken, psychologische Sensibilität, medienhandwerkliche Präzision und ein funktionierendes Schnittstellenmanagement – sowohl intern als auch extern. Sie lebt von klaren Zuständigkeiten, abgestimmten Prozessen, trainierten Routinen und dem Anspruch, auch unter erheblichem Druck verständlich, sachlich und verlässlich zu bleiben. Gelingt dies, stärkt professionelle Kommunikation nicht nur die Akzeptanz polizeilicher Maßnahmen, sondern trägt aktiv zur Deeskalation und zur gesellschaftlichen Resilienz bei.

Ich wünsche diesem Buch eine breite Leserschaft in Polizei, Feuerwehr, Rettungsdiensten, Katastrophenschutz, Verwaltungen sowie in allen Organisationen, die in Ausnahmefällen Verantwortung tragen. Möge es dazu beitragen, Kommunikation als das zu verankern, was sie in der Krise ist: ein Instrument der Orientierung, der Sicherheit und des Vertrauens – und damit der Schlüssel zur erfolgreichen Krisenbewältigung.

## **Markus Trebes**

Inspekteur der Bayerischen Polizei und Stellvertreter des Landespolizeipräsidenten

# Inhaltsverzeichnis

Hinweis zur Veröffentlichungsversion	7
Gendererklärung	7
Geleitwort	9
Geleitwort	11
1. Einleitung	15
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	16
1.2 Forschungsfrage und Hypothese	18
1.3 Begriffsdefinitionen	19
1.4 Relevanz der Krisenkommunikation	22
1.5 Aufbau der Arbeit	24
2. Forschungsstand zur Kommunikation in Krisensituationen	27
2.1 Theoretische Modelle der Krisenkommunikation	28
2.1.1 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	29
2.1.2 Image Restoration Theory (IRT)	32
2.1.3 Crisis & Emergency Risk Communication (CERC)	33
2.1.4 Integrated Crisis Mapping Model (ICM-Modell)	37
2.1.5 Social-Mediated Crisis Communication (SMCC)	39
2.1.6 Das Intereffikationsmodell	42
2.1.7 Social Amplification of Risk Theory (SART)	44
2.1.8 Protective Action Decision Model (PADM)	46
2.1.9 Kurzüberblick über weitere Theorien und Modelle	48
2.2 Herausforderungen und Erfolgsfaktoren	53
2.2.1 Fallbeispiele von Kommunikationswegen bei Terroranschlägen	56
2.2.2 Fallbeispiele von Kommunikationswegen bei Unwetterkatastrophen	61
2.2.3 Fallbeispiel von Kommunikationswegen bei Großveranstaltungen	64
3. Methodik der Untersuchung	67
3.1 Forschungsdesign und Vorgehen	67

3.2	Datengrundlagen und Literaturlauswahl	68
3.3	Auswertung der Literaturrecherche	83
4.	Ergebnisse der Untersuchung	85
4.1	Analyse aktueller Ausbildungsstandards und Qualifikationsanforderungen	85
4.1.1	Die ISO 22361:2022	85
4.1.2	NFPA 1030:2024 – Public Information Officer	89
4.1.3	DIN ISO 22322:2022 – Public Warning (Guidelines)	90
4.1.4	International Best Practices	91
4.2	Notwendige grundlegende Kompetenzen für Pressesprecher in Krisensituationen	95
4.2.1	Notwendige fachliche Kompetenzen für Presse- sprecher in Krisensituationen	96
4.2.2	Wichtige psychologische Kompetenzen für Presse- sprecher in Krisensituationen	97
4.2.3	Anforderungen von Journalisten an Pressesprecher in Krisensituationen	100
4.2.4	Erweiterte akademische Perspektiven für Presse- sprecher in Krisensituationen	101
5.	Diskussion und Handlungsempfehlungen	103
5.1	Vergleich empirischer Ergebnisse mit theoretischen Modellen	106
5.2	KI-Tools werden immer wichtiger	107
5.3	Struktur und Inhalte eines standardisierten Schulungsprogramms	109
5.3.1	Ein Masterstudium zum Krisenpressesprecher	111
5.3.2	Ein Leitfaden Krisenkommunikation	112
6.	Zusammenfassung und Ausblick	117
7.	Literaturverzeichnis	121
	Abbildungs- und Grafikverzeichnis	137
	Tabellenverzeichnis	139
	Glossar	141